

預金等の不正な払戻しが発生した場合の補償について

当金庫では、万一、個人のお客さまが偽造・盗難キャッシュカード、盗難通帳（証書）またはインターネットバンキングによる預金等の不正な払戻し被害に遭われた場合には、次の補償基準等に基づき補償を行わせていただきます。

◎預金等の不正な払戻しに係る補償基準等について

		偽造キャッシュカード被害	盗難キャッシュカード被害	盗難通帳（証書）被害	インターネットバンキング被害
補償基準	お客さまに重大な過失または過失がなかった場合	原則として被害額の全額を補償させていただきます。			
	お客さまに過失があった場合	原則として被害額の全額を補償させていただきます。	原則として被害額の75%を補償させていただきます。	原則として当金庫所定の補償割合により被害額を補償させていただきます。	お客さまの被害に遭われた状況等を踏まえ、当金庫において個別に補償の判断をさせていただきます。
	お客さまに故意または重大な過失があった場合	被害額は補償いたしかねる場合があります。			
補償のためにご協力いただく事項	①当金庫への速やかな通知 ②当金庫への十分な説明 ③お客さまによる警察署への被害事実等の事情説明やその捜査への協力	①当金庫への速やかな通知 ②当金庫への十分な説明 ③警察署への被害届の提出やその他盗難に遭われたことを推測するに足る事実の確認ができるものの提示	①当金庫への速やかな通知 ②当金庫への十分な説明 ③お客さまによる警察署への被害事実等の事情説明やその捜査への協力		
補償の基となるルール	預金者保護法による補償			信用金庫業界の自主ルールによる補償	

◎お客さまの「重大な過失」または「過失」となりうる場合

預金等の不正な払戻し被害に遭われたときに、お客さまに「重大な過失」または「過失」があった場合には、被害額の全額または一部について補償いたしかねるケースがありますので、十分ご注意ください。また、補償額は当金庫が定める金額を上限とします。

なお、お客さまの「重大な過失」または「過失」となりうる場合は以下のとおりです。

	「重大な過失」となりうる場合	「過失」となりうる場合
偽造・盗難 キャッシュカード被害	<ol style="list-style-type: none"> 他人に暗証番号を知らせた場合（※） 暗証番号をキャッシュカード上に書き記していた場合 他人にキャッシュカードを渡した場合（※） その他①～③までの場合と同程度の著しい注意義務違反があると認められる場合 <p>※病気の方が介護ヘルパー等に対して暗証番号を知らせたうえでキャッシュカードを渡した場合など、やむを得ない事情がある場合はその限りではありません。</p> <p>*当金庫ではカード手交型詐欺（*1）は③、封筒すり替え型詐欺（*2）は④に該当すると判断しています。</p> <p>（*1）キャッシュカードの確認や取替の必要があるなどの口実で自宅を訪れ、キャッシュカードをだまし取る詐欺。</p> <p>（*2）口座が不正に利用されているなどの口実で自宅を訪れ、目を離している隙に偽のカードが入った封筒とすり替える詐欺。</p>	<p>（1）次の①または②に該当する場合</p> <ol style="list-style-type: none"> 生年月日、電話番号などのナンバーを暗証番号にしていた場合で、かつ、キャッシュカードをそれらの暗証番号を推測される書類等（免許証など）とともに携行・保管していた場合 暗証番号を容易に第三者が認知できるような形でメモなどに書き記し、かつ、キャッシュカードとともに携行・保管していた場合 <p>（2）次の①のいずれかに該当し、かつ、②のいずれかに該当する場合で、これらの事由が相まって被害が発生したと認められる場合</p> <ol style="list-style-type: none"> 暗証番号の管理 <ol style="list-style-type: none"> 生年月日、電話番号などのナンバーを暗証番号にしていた場合 暗証番号をロッカー、貴重品ボックス、携帯電話など当金庫の取引以外で使用する暗証番号としても使用していた場合 キャッシュカードの管理 <ol style="list-style-type: none"> キャッシュカードを入れたお財布などを第三者に容易に奪われる状態においた場合 酔って等キャッシュカードを容易に他人に奪われる状況においた場合 <p>（3）上記（1）、（2）の場合と同程度の注意義務違反があると認められる場合</p>
盗難通帳（証書）被害	<ol style="list-style-type: none"> 他人に通帳（証書）を渡した場合（※） 他人に記入、押印済みの払戻請求書、諸届を渡した場合（※） その他お客さまに①および②の場合と同程度の著しい注意義務違反があると認められる場合 <p>※病気の方が介護ヘルパー等に対してこれらを渡した場合など、やむを得ない事情がある場合はその限りではありません。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 通帳（証書）を第三者の目につきやすい場所に放置するなど、他人に容易に奪われる状態においた場合 届出印の印影が押印された払戻請求書、諸届を通帳（証書）とともに保管した場合 印鑑を通帳（証書）とともに保管していた場合 その他お客さまに①～③の場合と同程度の注意義務違反があると認められる場合
インターネットバンキング被害	お客さまの被害に遭われた状況等を踏まえ、個別の事案ごとに判断させていただきます。	

◎盗難キャッシュカード・盗難通帳（証書）・インターネットバンキング被害が発生した場合の留意点

- 盗難キャッシュカード・盗難通帳（証書）・インターネットバンキング被害に対する補償対象は、原則として当金庫に通知が行われた日の30日前の日以降に遭った被害です。
- お客さまの配偶者、二親等内の親族、同居の親族等によってご預金等が引き出された場合や被害状況にかかる重要事項についてお客さまから虚偽の説明があった場合などには、補償をいたしかねる場合があります。

くわしくは窓口までお問い合わせください。

ひろがる夢とたしかな未来



播州信用金庫